



Colis arrivé détruit assuré, refus prise en charge transporteur

Par o00o00o, le 16/03/2016 à 15:46

BONJOUR marque de politesse [smile4]

Je vais chercher un colis vers 12H au Mondial Relay. Pour récupérer le colis, je dois signer le bordereau Numérique a 12H02.

Mon colis m'est présenté. complètement cassé. Ce colis est assuré a hauteur de 250 € chez Mondial Relay. Je demande a inscrire des réserves, on me répond impossible sur le bordereau: Voir avec votre expéditeur ou Mondial Relay directement.

Comme je suis poussé vers la sortie, le temps que je réagisse, le magasin a fermé.

J'appelle le fournisseur et lui exprime que le colis est arrivé détruit et mon mécontentement. Il me dit de refuser le colis immédiatement et lui envoyer des réserves écrite avec une photos du litige.

Ce que je fais le lendemain. Le colis est repris en retour.

Le fournisseur se rapproche du transporteur et dépose des réserves et une prise en charge de l'assurance.

Le transporteur refuse la prise en charge du litige car le colis a été refusé le lendemain. Il demande en sus de régler le retour car il considère que ce n'est pas un retour mais un second envoi! Le colis est finalement arrivé chez le fournisseur. Le fournisseur préfère laisser tomber une plainte contre Mondial Relay, et préfère prendre en charge les 250€ de casse afin de concilier l'affaire et me demande de régler une deuxième fois 45 € de transport afin de faire repartir un second envoi. Ai je des recours? Qu'en pensez vous?

MERCI [smile4]

Par morobar, le 16/03/2016 à 21:10

Bonjour,

µMoralement vous avez raison.

Techniquement vous avez effectivement tort.

On ne signe jamais la réception avant qu'elle soit effective.

On voit le colis, le cas échéant on l'ouvre même en désaccord, car c'est un droit absolu du destinataire que d'ouvrir (et parfois goûter si c'est l'usage) les colis avant d'en prendre réception.